

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TRỰC TUYẾN  
(Số.....)

Điều 1. Điều khoản chung  
SAIGONBANK (SGB) đồng ý cho Khách hàng (KH) được sử dụng các dịch vụ Ngân hàng trực tuyến (viết tắt là dịch vụ iBanking) thông qua website chính thức của SGB với địa chỉ tên miền là <https://ibanking.saigonbank.com.vn>. Dịch vụ này cho phép KH được thực hiện các giao dịch với SGB thông qua địa chỉ website nêu trên.

Điều 2. Gói dịch vụ, tài khoản và hạn mức Quy định chi tiết tại các phụ lục của hợp đồng này.

Điều 3. Thời gian và hiệu lực của giao dịch

1. Thời gian giao dịch:

- a. Thời gian thực hiện giao dịch: KH có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm.
- b. Thời gian xử lý giao dịch: tuân theo quy định về thời gian làm việc của SGB.

2. Hiệu lực của giao dịch: Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi SGB chấp nhận và thực hiện theo yêu cầu của KH. Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập và mật khẩu của KH.

3. SGB có quyền chấm dứt/từ chối/tri hoãn thực hiện giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước khi SGB thấy là cần thiết, trong các trường hợp:

- a. KH vi phạm quy định của Ngân hàng hoặc của Pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản;
- b. Theo quyết định, yêu cầu của Pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- c. Các trường hợp liên quan đến giá mao, rủi ro;
- d. Khi lợi ích của SGB hoặc KH hoặc những đối tượng có liên quan có thể bị tổn hại hoặc có gian lận.

Điều 4. Giao dịch không hủy ngang và các trường hợp bất khả kháng

1. Giao dịch không hủy ngang

a. KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch iBanking nào đã được thực hiện bằng Tên đăng nhập và mật khẩu của KH. Trường hợp muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, SGB sẽ chỉ xem xét khi có đủ 3 điều kiện:

- i. Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến SGB ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch.
- ii. SGB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH.
- iii. Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Ngân hàng cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ 3 nào khác.

b. Việc hủy ngang giao dịch phải được thực hiện theo đúng quy định của SGB như sau:

i. Ngay khi phát hiện giao dịch bị nhầm lẫn/sai sót, KH lập tức gọi điện đến SGB để xem tình trạng giao dịch và đề nghị hủy giao dịch. SGB sẽ xem xét và tạm thời ngừng thực hiện giao dịch đó (với các điều kiện ở trên).

ii. KH gửi đơn đề nghị hủy giao dịch đầy đủ nội dung theo mẫu của SAIGONBANK

qua Số fax Bộ phận chăm sóc khách hàng tại Chi nhánh

1. Bất kỳ giao dịch iBanking nào đã được thực hiện sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không hủy ngang. Các giao dịch thực hiện được KH cam kết, chấp nhận là giao dịch do KH là Bên duy nhất thực hiện, và không thể đổ lỗi cho một bên thứ 3 nào khác.

2. Các trường hợp bất khả kháng:

- a. Hệ thống mạng, đường truyền do bên thứ 3 cung cấp không đảm bảo chất lượng (Hệ thống kết nối bị đứt, chậm trễ, hỏng...).
- b. Thiên tai, dịch họa, cháy nổ, chiến tranh,... làm cắt đứt liên lạc giữa 2 bên.
- c. Yêu cầu, chỉ thị, quy định ... của chính phủ và các cơ quan Nhà nước đối với dịch vụ ngân hàng điện tử nói chung.
- d. Các trường hợp khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của SGB.

Điều 5. Hồ sơ, chứng từ giao dịch

1. Hồ sơ chứng từ giao dịch được chấp nhận trong giao dịch trực tuyến giữa KH và SGB thông qua hệ thống iBanking của SGB gọi là chứng từ điện tử, bao gồm:

a. Các lệnh giao dịch, đơn đề nghị/yêu cầu do Người dùng của KH nhập thông tin trên màn hình giao dịch của hệ thống iBanking và gửi đến SGB - Chứng từ này được công nhận là chứng từ gốc, KH không phải hoàn trả.

b. Các hồ sơ, chứng từ có chữ ký, con dấu đỏ được scan và gửi kèm trong các lệnh yêu cầu/đề nghị giao dịch thực hiện trên hệ thống iBanking - Chứng từ này KH phải có trách nhiệm hoàn trả theo thời gian quy định.

2. SGB đồng ý cho KH được nợ hồ sơ chứng từ bản gốc/sao y bản chính trong thời gian giao dịch và có trách nhiệm bồi hoàn chứng từ bản gốc/sao y bản chính không quá .... ngày làm việc kể từ ngày giao dịch được thực hiện và không quá ..... ngày làm việc đối với trường hợp hồ sơ chứng từ hoàn trả cần điều chỉnh lại do không phù hợp với hồ sơ chứng từ điện tử.

3. Nếu quá thời gian quy định trên, KH không thực hiện hoàn trả chứng từ đúng và đủ cũng như không có lý do chính đáng thì SGB có quyền đơn phương ngừng cung cấp dịch vụ iBanking cũng như ngừng cung cấp tất cả các dịch vụ khác mà SGB đang cung cấp cho KH, và KH có trách nhiệm bồi hoàn các tổn thất phát sinh đã gây ra cho SGB (nếu có). Trường hợp không thể hoàn trả vì lý do bất khả kháng, 2 bên có thể thỏa thuận biện pháp xử lý khác bằng văn bản.

4. KH cam kết, trong mọi trường hợp nếu không thể hoàn trả được chứng từ đúng và đủ theo nội dung chứng từ điện tử thì 2 bên nhất trí sử dụng chứng từ điện tử là chứng từ có giá trị pháp lý cao nhất.

Điều 6. Phí dịch vụ, phương thức thanh toán

1. Việc thu phí cho từng giao dịch và thời gian thu phí được thực hiện theo quy định của SAIGONBANK.

2. Phương thức thanh toán: bằng tiền mặt, chuyển khoản, tự động trích tài khoản hoặc các phương thức khác được SGB chấp nhận.

Điều 7. Quyền hạn và trách nhiệm của KH

1. Quyền hạn của KH

a. Được quyền truy cập vào địa chỉ website quy định tại Điều 1 của Hợp đồng theo tên đăng nhập và mật khẩu đã cấp để thực hiện các giao dịch đã đăng ký trong phụ lục kèm theo Hợp đồng này.

b. Có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký với SGB hay có quyền ngừng sử dụng dịch vụ iBanking sau khi gửi Đề nghị bằng văn bản theo mẫu quy định của SGB và được SGB xem xét và chấp nhận.

c. Có quyền được đề nghị Hủy yêu cầu thực hiện giao dịch khi phát hiện có sai sót sau khi gọi điện thông báo và gửi Đề nghị bằng văn bản theo mẫu quy định của SGB và được SGB xem xét và chấp nhận. Việc Hủy giao dịch thực hiện theo Điều 4 của Hợp đồng này.

d. Có quyền được đề nghị hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch iBanking.

e. Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ

2. Trách nhiệm của KH

a. Cung cấp và chịu trách nhiệm về các thông tin mà SGB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. KH đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho SGB là chính xác và đầy đủ.

b. Có trách nhiệm bảo mật tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật khẩu email sử dụng dịch vụ và ngay lập tức thay đổi mật khẩu truy cập sau khi được SGB cung cấp thông qua địa chỉ email. KH

hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên truy cập, mật khẩu bị mất, bị lợi dụng hay bị tiết lộ cho một bên thứ 3 và sẽ chịu mọi rủi ro, thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của bên thứ 3 đó.

c. Chịu trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị bảo mật.

d. KH phải có trách nhiệm thông báo ngay cho SGB để SGB kịp thời xử lý và thực hiện các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây:

- i. Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập trái phép dịch vụ.
- ii. Nghi ngờ mật khẩu bị lộ cho bên thứ ba.
- iii. Thiết bị bảo mật bị thất lạc hay bị mất.

**Chú chú:** Trường hợp bị mất thiết bị bảo mật, KH phải gửi xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho SGB trong vòng 02 ngày làm việc kể từ lần thông báo đầu tiên và liên hệ với SGB để đề nghị được cấp lại thiết bị bảo mật.

e. Đảm bảo số dư tài khoản thanh toán mở tại SGB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí.

f. Có trách nhiệm hoàn trả chứng từ hợp lệ cho SGB theo quy định tại Điều 5 của Hợp đồng này.

g. Tự trang bị các thiết bị đầu cuối, đường truyền kết nối Internet và cài đặt các phần mềm hỗ trợ cần thiết để sử dụng dịch vụ đã đăng ký. Các phần mềm hỗ trợ cần thiết có thể tải về từ địa chỉ website đã nêu trong Điều 1 của hợp đồng này.

h. Thông báo ngay cho SGB bằng văn bản những thay đổi về thông tin liên hệ, địa chỉ email hoặc các thông tin đăng ký khác theo yêu cầu của SGB.

i. Khi phát sinh những vướng mắc, KH phải có trách nhiệm thông báo kịp thời cho SGB bằng văn bản/điện thoại để cùng SGB giải quyết vấn đề kịp thời.

j. Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định trong Hợp đồng này.

Điều 8. Quyền hạn và trách nhiệm của SGB

1. Quyền hạn của SGB

a. Có quyền từ chối/tam khóa/chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của KH theo 1 trong các trường hợp:

i. Việc sử dụng dịch vụ của KH có thể gây ảnh hưởng đến tính an toàn, bảo mật của hệ thống thông tin của SAIGONBANK.

ii. Giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của SGB và pháp luật.

iii. Ngoài khả năng kiểm soát của SGB hoặc phát hiện có yếu tố rủi ro.

iv. KH không thực hiện đúng các yêu cầu hay vi phạm điều kiện của hợp đồng do SGB đề ra.

b. Có quyền được miễn trách nhiệm do không thực hiện giao dịch hoặc thực hiện giao dịch chậm trễ theo yêu cầu của KH trong trường hợp hệ thống đường mạng, truyền tin,... bị trục trặc hoặc vi các lý do bất khả kháng khác.

c. Đảm bảo việc thực hiện các giao dịch một cách chính xác, an toàn, đảm bảo về mặt thời gian theo đúng các yêu cầu trên chứng từ điện tử mà SGB nhận được ngoại trừ các trường hợp phát sinh bất khả kháng theo Điều 4 của Hợp đồng này.

d. Được tự động trích tiền từ tài khoản để thu phí dịch vụ sau khi đã cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của KH theo biểu phí ban hành hoặc theo thỏa thuận cụ thể.

2. Trách nhiệm của SGB:

a. Cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của KH một cách chính xác, an toàn, đảm bảo về mặt thời gian ngoại trừ các trường hợp phát sinh bất khả kháng theo Điều 4 của Hợp đồng này.

b. Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo trên các phương tiện truyền thông khác cho KH trước 24h trong trường hợp tạm ngưng dịch vụ để thực hiện bảo trì hệ thống.

c. SGB không có trách nhiệm bồi thường các tổn thất phát sinh (nếu có) trong các trường hợp:

- i. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ hoặc sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của SGB.
- ii. Xảy ra các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều 4 của Hợp đồng này.
- iii. Các trường hợp khác do KH chủ định hay không chủ định gây ra như không thực hiện hay tuân thủ đúng nguyên tắc bảo mật và an toàn giao dịch, gửi sai hay nhầm thông tin, gửi thông báo hay yêu cầu liên quan đến giao dịch bằng văn bản đến chậm hay nhầm địa chỉ...

Điều 9: Sửa đổi hợp đồng

1. Khi SGB bổ sung thêm tính năng mới trên hệ thống Internet Banking, việc KH chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng mới đó không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của hợp đồng này, hai bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo hợp đồng đã ký. Trong trường hợp các tính năng mới có kèm theo quy định sử dụng và được KH sử dụng, KH được xem như đã đồng ý với các quy định mới đó.

2. Mọi thay đổi trong hợp đồng này phải được 02 bên ký thỏa thuận dưới dạng phụ lục hợp đồng

Điều 10: Chấm dứt hợp đồng

1. Nếu một trong hai bên muốn chấm dứt hợp đồng thì phải báo trước cho bên kia bằng văn bản. Trong trường hợp KH muốn chấm dứt hợp đồng, KH có thể đến các điểm giao dịch của SGB để thực hiện.

2. Trong trường hợp chấm dứt hợp đồng, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.

Điều 11. Giải quyết tranh chấp

1. Hai bên cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các điều khoản đã ký trong hợp đồng này. Mọi sự thay đổi, bổ sung hoặc chấm dứt hiệu lực các điều khoản trong bản thỏa thuận này phải được sự đồng nhất của hai bên bằng văn bản.

2. Hai bên đồng ý giải quyết tranh chấp phát sinh từ việc thực hiện hợp đồng giữa hai bên bằng thương lượng trên tinh thần hợp tác. Trường hợp không thể giải quyết tranh chấp bằng thương lượng thì tranh chấp sẽ do Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Điều khoản thực hiện

1. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày hai Bên ký cho đến khi hai Bên có thỏa thuận chấm dứt bằng văn bản.

2. Hợp đồng này được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị pháp lý như nhau.

....., ngày .....tháng .....năm .....

ĐẠI DIỆN SAIGONBANK

CHỦ TÀI KHOẢN